

欧利斯认证有限公司

铁路货物运输服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0021-2026

发布日期：2026-05-10

实施日期：2026-05-10

版本/版次：A/0

编制部门：技术开发部

评审人：林任红

批准人：沈育谦

文件制/修订履历

制 / 修订日期	制 / 修订单号	制/修订类别	版本/版次	制/修订说明（原因、内容见制修订审批单）
2026-05-10	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施

前言

本认证标准是欧利斯认证有限公司开展铁路货物运输服务认证的依据。

本认证标准为首次发布。

本认证标准由欧利斯认证有限公司组织制定。

本认证标准主要起草人：沈育谦、林任红。

本认证标准版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证标准。

本认证标准自 2026 年 05 月 10 日起正式实施。自实施之日起，所有新申请的铁路货物运输服务认证项目，均依据本标准开展认证活动。

本认证标准由欧利斯认证有限公司解释。

欧利斯认证有限公司公开文件

本技术规范适用于从事铁路货物运输服务的企业，包括整车、集装箱、零担、快运及危险品、冷链等特殊货物运输服务。

服务内容涵盖：承运受理、装卸作业、在途运输、中转、交付、货物追踪及客户服务等全过程。

2 引用标准

1. TB/T 2968-2018 《铁路货物运输服务质量》
2. GB/T 36733-2018 《服务质量评价通则》
3. GB/T 27400-2020 《合格评定 服务认证技术通则》
4. GB/T 27207-2020 《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》
5. GB/T 27205-2019 《合格评定 服务认证方案指南和示例》
6. GB/T 19038-2009 《顾客满意测评模型和方法指南》
7. GB/T 7179-2025 《铁路运输词汇 货物运输》
8. 《铁路安全管理条例》及国家、行业相关法律法规。

3 术语和定义

1. 铁路货物运输服务：利用铁路线路、站场、机车车辆及信息系统，实现货物空间位移及相关配套服务的过程。
2. 运到时限兑现率：在承诺时间内完成货物送达的运单比例。
3. 货损率：运输过程中发生货物灭失、损坏的件数（或价值）占总件数（或总价值）的比例。
4. 交付准确率：交付时货物信息、数量、规格与运单一致的运单比例。
5. 服务特性：铁路货运服务固有的、可区分的特征，包括时效性、安全性、准确性、经济性、文明性等。
6. 服务管理要求：为稳定提供符合要求的服务，组织需建立的方针、过程、程序及资源配置等系统性要求。

4 企业资质要求

欧利斯认证有限公司公开文件

4.1 人员配备

1. 配备专职货运调度员、货运员、装卸工、押运员等，关键岗位持有国家认可资格证书（如铁路货运员证、危货押运员证）。
2. 所有作业人员须经铁路货运安全培训并考核合格。

4.2 管理制度

1. 建立铁路货运服务管理手册及程序文件，涵盖承运、装卸、运输、交付、异常处理等环节。
2. 制定应急预案（如列车晚点、极端天气、货物损坏等）并定期演练。

4.3 资质能力

1. 持有合法有效的《铁路货物运输经营许可证》。
2. 近3年内无重大铁路交通事故、重大货物损失事故及重大客户投诉。

4.4 设备与设施

1. 配备符合 TB/T 2968 要求的货运站场、装卸机械、货运车辆、信息系统（如货运调度系统、货物追踪系统）。
2. 设备定期检修、校准，确保安全运行。

4.5 高风险领域专项要求

涉及危险品、冷链、超限货物运输的企业，除满足通用要求外，还应：

1. 具备相应特种运输资质；
2. 全过程温湿度、位置监控，数据保存不少于3年；
3. 近3年无重大安全责任事故。

5 认证模式

采用“文件评价 + 现场评价 + 获证后监督 + 再认证”的模式。

其中，现场评价包含服务特性验证及用户满意度调查。

1. **文件审核：**对企业提交的申请材料、管理制度文件、人员资质证明、设备清单、运营记录等进行详细审查，判断企业是否满足对应资质等级的

欧利斯认证有限公司公开文件

基本条件以及文件化管理要求，从书面资料层面初步评估企业的合规性与管理规范性。

2. **现场审核：** 认证机构派遣专业审核员到企业的货运站场、专用线、营业场所等现场，实地检查企业的运营流程、设备运行、人员操作、环境保护措施、安全管理等实际情况，验证企业实际运营与标准要求的符合性，直观了解企业的真实运营水平。
3. **用户满意度调查：** 通过科学设计的问卷调查、电话回访等多样化方式，收集用户的满意度反馈，深入了解企业服务质量在用户层面的实际表现，以用户视角评估企业服务效果。用户满意度需达到 80% 以上（含 80%），否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。
4. **持续监督：** 在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内铁路货物运输服务的持续符合性、管理体系运行有效性、用户反馈情况、是否有重大变更（如运输设备改造、如运输网络改造、货运站场/专用线调整"等）等。监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题（如发生重大安全事故、关键指标不达标等），认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。
5. **再认证：** 在认证证书有效期届满前，为延续认证资格所实施的评价活动。采用“文件审核+现场审核（侧重高风险领域及变更区域）+绩效趋势评价”的模式。重点审查企业服务管理体系的持续适宜性与有效性，核实证书周期内关键绩效指标（如准时率、货损率、客户满意度等）的稳定性与改进趋势，并对发生重大变更的场所进行现场验证，以确保企业持续满足本规范要求。

6 认证流程

申请受理

欧利斯认证有限公司公开文件

1. 企业向认证机构提交正式书面认证申请，同时需一并提交企业营业执照、铁路货物运输经营许可证、铁路货物运输项目相关文件、企业简介、服务范围说明、管理制度文件、人员资质证书、设备清单、铁路货物运输运营案例等详实申请材料。
2. 认证机构在收到申请材料后的 5 个工作日内，对申请材料进行初步审查，确定是否受理申请。如申请材料存在不完整或不符合要求的情况，及时通知企业补充或修改材料。

文件审核

1. 认证机构组织审核员对受理企业的申请材料开展详细文件审核，审核内容全面涵盖企业的组织架构、人员配备、管理制度、铁路货物运输运营流程、设备管理、应急预案、服务案例等是否符合对应资质等级标准要求。
2. 文件审核完成后，审核员出具专业的文件审核报告，明确指出企业存在的不符合项。企业需在规定时间内对不符合项进行认真整改，并提交整改报告。认证机构对整改报告进行严格验证，确认整改有效后方可进入现场审核阶段。

现场审核

1. 认证机构与企业协商确定现场审核时间，提前 7 个工作日向企业发出现场审核通知。审核组由具有相应资质和丰富经验的审核员组成，审核员应熟悉铁路货物运输运输、仓储等相关专业知识。
2. 现场审核严格依据相关标准和企业申请认证范围，对企业的铁路货物运输场所（货运站场、专用线、调度中心）场所等进行全面、细致检查。审核内容包括但不限于人员操作规范、设备设施状况、铁路货物运输运营指标、环境保护措施、安全管理措施、客户服务等关键方面。
3. 现场审核过程中，审核员认真记录发现的不符合项，并与企业相关人员进行充分沟通确认。现场审核结束后，审核组召开末次会议，向企业通报审核结果，明确提出不符合项整改要求。

欧利斯认证有限公司公开文件

用户满意度调查

1. 在现场审核前后，认证机构通过随机抽样方式，选取一定数量具有代表性的铁路货物运输用户 进行满意度调查。调查内容全面涵盖铁路货物运输服务质量、货物完好率、配送及时性、服务态度、问题解决效果等方面。
2. 对用户满意度调查结果进行科学统计分析，用户满意度需达到 80% 以上，否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

认证决定

1. 认证机构根据文件审核、现场审核和用户满意度调查结果，对企业是否符合认证要求进行综合评价。经认证机构技术委员会审议，作出认证决定。
2. 对符合认证要求的企业，颁发相应等级的铁路货物运输服务认证证书，证书有效期为 3 年。对不符合认证要求的企业，认证机构向企业出具不予认证通知，详细说明原因，并告知企业可在整改完成后重新申请认证。

持续监督

1. 在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内铁路货物运输的持续符合性、管理体系运行有效性、用户反馈情况、是否有重大变更（如铁路货物运输运营规模调整、运输网络改造等）等。
2. 监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题（如铁路货物运输运营指标严重不达标、发生重大安全事故等），认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。

7 服务特性与管理要求

7.1 服务特性要求

申请认证的铁路货物运输企业，其提供的服务应至少满足以下关键特性要求：

欧利斯认证有限公司公开文件

7.1.1 功能性

1. 承运合规性：严格按《铁路货物运输规程》及合同约定办理承运，核对运单信息、货物件数、重量及规格，确保单证相符。

2. 交付完整性：货物交付时，件数准确、包装完好，无短缺、灭失或错交，交付准确率应达到预定目标（如 99.5% 以上）。

3. 服务适用性：运输方案、装载加固方案及车辆选型应适配货物的物理、化学性质（如超限、鲜活、危险品等），满足铁路运输的特殊技术要求。

7.1.2 时间性

1. 及时性：接单响应、取送车作业、装车始发等环节时效应符合承诺或调度命令规定。

2. 准时性：货物在约定运到期限内送达的比率应达到预定目标（如 95% 以上）。

7.1.3 安全性

1. 货物安全：建立完善的防盗、防损、防湿、防污染机制，货损率、货差率应低于行业公认水平（如 0.1% 以下）。

2. 运输安全：严格执行装载加固标准，防止偏载、偏重、集重，确保列车运行安全。

3. 信息与隐私安全：保障客户运单信息、货物轨迹、商业机密等数据的保密性、完整性和可用性，防止泄露与篡改。

4. 作业与应急安全：作业人员严格遵守《铁路车站行车作业人身安全标准》，并具备完善的应急预案（如火灾、自然灾害、货物泄漏等）及演练记录。

7.1.4 经济性

1. 成本透明：服务报价清晰、合理，无隐性收费。

2. 资源效能：车辆静载重、货车周转时间、空车率等运营指标应处于行业合理或先进水平。

7.1.5 文明性

1. 服务规范：货运窗口人员服务态度友好，佩戴标志，用语文明。

2. 环境秩序：货场环境整洁、道路畅通，作业区与生活区隔离，安全标识清晰醒目。

欧利斯认证有限公司公开文件

7.2 服务管理要求

企业应建立、实施、保持并持续改进文件化的服务管理体系，确保服务特性稳定达成。体系应至少包括以下要素：

7.2.1 服务战略与策划

1. 确定服务方针和目标，并与企业战略相协调。
2. 基于客户需求、法律法规和本规范要求，对服务过程进行系统策划，识别关键控制点。

7.2.2 客户关系与需求管理

1. 建立客户沟通渠道，有效识别、评审客户明示及潜在需求。
2. 管理客户合同、订单，处理客户反馈、投诉与索赔，并应用于服务改进。

7.2.3 服务实现过程控制

1. 对承运受理、装卸作业、途中运输、中转、交付等核心服务过程制定详细的操作规程(SOP)和质量控制标准。
2. 对服务供方（如承运商、仓储外包方）进行评价、选择与绩效监控。
3. 对服务设备、设施及信息系统进行维护保养，确保其持续满足服务要求。

7.2.4 人员能力与意识

1. 确保与服务相关的所有岗位人员具备必要的能力（教育、培训、技能、经验）。
2. 通过培训使员工理解服务目标、自身贡献及不符合要求的后果。

7.2.5 监视、测量与改进

1. 依据第 8 章确定的评价方法，对服务特性、过程绩效和客户满意度进行定期监视和测量。
2. 建立内部审核和管理评审机制，评价体系的符合性和有效性。
3. 针对不合格服务、客户投诉及审核发现，采取纠正措施，并致力于持续改进。

8 评价方法

为确保对服务特性及管理体系要求的符合性进行客观、公正、可重复的评价，采用以下方法：

8.1 文件审查法

通过查阅企业提供的管理体系文件、记录、报告等，评价其服务策划、过程控制、资源管理等方面的系统性与符合性。

8.2 现场观察法

审核员在服务现场（货运站场、装卸线、制票窗口、调度室等），直接观察作业人员的操作、设备运行状态、环境管理、标识管理等，验证其与文件规定及本规范 7.1 条款要求的符合性。

8.3 记录抽查法

随机抽取一定数量的服务过程记录（如运单、入库单、温控记录、盘点记录、培训记录、客户投诉处理记录等），追溯其完整性、准确性和有效性。

8.4 人员访谈法

与管理者代表、部门负责人、关键岗位员工及一线操作人员进行面对面交流，了解其对职责、流程、质量目标的理解和执行情况。

8.5 绩效数据分析法

收集并分析企业关键绩效指标（KPIs）数据，数据应覆盖以下方面（但不限于）：

- 1 • 功能性指标：运单信息准确率、交付准确率
- 2 • 时间性指标：运到期限兑现率（准时率）
- 3 • 安全性指标：货损货差率、安全事故次数
- 4 • 经济性指标：计费透明度/单位运费合理性
- 5 • 客户满意度指标：通过 8.6 方法获得

企业应提供足以证明绩效稳定性的连续数据（通常不少于 12 个月）以证明其绩效的稳定性。

8.6 客户满意度调查法

1. 调查方式：采用结构化问卷（线上/线下）、电话回访、面对面访谈等方式。

2. 样本选择：应覆盖不同服务类型、不同合作周期的代表性客户，样本量需具有统计意义。

3. 调查内容：应针对本规范 7.1 条款中的服务特性设计问题，如服务可靠性、及时性、沟通有效性、问题解决能力等。

4. 结果运用：满意度综合得分（或关键项得分）需达到既定目标（如 80 分以上），且对负面评价需有原因分析和改进措施。

8.7 综合评分法

认证审核时，将根据上述方法获取的证据，对照本规范第 4、7 章的全部要求进行逐项符合性判定。可采用加权评分等方式，形成对企业在“资质条件”、“服务特性符合性”、“管理体系成熟度”等方面的综合评价结论，作为认证决定的依据。

9 再认证要求

9.1 一般原则

欧利斯认证有限公司公开文件

认证证书有效期为 3 年。获证组织应在证书有效期届满前 **3 个月** 向欧利斯认证有限公司提出再认证申请。逾期未申请或再认证未通过的，认证机构将注销其认证证书。

9.2 再认证申请与受理

再认证申请程序与初次认证相同。组织需提交证书周期内的以下关键材料：

1. 现行有效的服务管理体系文件；
2. 上一认证周期内历次监督审核报告及不符合项整改证据；
3. **证书周期内重大变更说明**（如经营范围变更、铁路货物运输网络重构、关键仓储设施搬迁、信息化系统升级等）；
4. 近 12 个月内的第三方铁路货物运输绩效数据及客户满意度分析报告。

9.3 再认证评价要求

再认证活动应覆盖组织的全部认证范围，并重点审查以下内容，以区别于初次认证：

1. **管理体系成熟度**：重点评价企业内审、管理评审的有效性 & 自我改进机制，而非仅仅维持现状。
2. **绩效稳定性**：审查企业近 3 年的关键绩效指标，确认服务特性未出现退化。
3. **变更管理**：严格核查企业在此期间发生的重大变更（依据 9.2.3），评估变更对服务能力的影响及风险控制措施的落实情况；
4. **历史合规记录**：核实企业在证书周期内是否存在重大安全事故、重大客户投诉或被监管部门处罚的记录。